

**ANNEXES AU CAHIER DES CHARGES**

**Applicable aux dépanneurs sollicitant un agrément**

**DÉPANNAGE/REMORQUAGE DES VÉHICULES LÉGERS**

**SUR LA RN 145, voie express du département de la Creuse**

## SOMMAIRE

**ANNEXE A – Secteurs d'intervention pour l'agrément « véhicules légers »**

**ANNEXE B – Spécifications des services de dépannage-remorquage**

**ANNEXE C – Information de l'utilisateur : affichage de documents dans les véhicules**

**ANNEXE D – Modèle de fiche d'intervention**

**ANNEXE E – Caractéristiques et équipement du véhicule de dépannage**

# ANNEXE A

## Secteurs d'intervention pour l'agrément « véhicules légers »

N° du secteur	Routes et PR	REPERES GEOGRAPHIQUES
1	RN 145	PR 0 échangeur de La Croisière → PR 27 échangeur n° 51 Le Trois et Demi
2	RN 145	PR 27 échangeur Le Trois et Demi → PR 60 échangeur n° 45 Pierre Blanche
3	RN 145	PR 60 échangeur Pierre Blanche → échangeur n° 41 Lamais

## **ANNEXE B**

### **Les spécifications des services de dépannage-remorquage des véhicules légers**

- Se présenter sur le site et assurer la sécurité
- Prendre en compte les attentes et les informations de l'utilisateur
- Faire un diagnostic
- Choisir une solution avec l'utilisateur
- Réaliser le dépannage
- Evacuer le véhicule

## SE PRESENTER SUR LE SITE ET ASSURER LA SECURITE

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Intervenir rapidement	Le délai entre la fin du contact avec l'utilisateur et l'arrivée du dépanneur doit être inférieur à 30 minutes ou respecter le délai annoncé par le dépanneur en cas de force majeure.
Prendre contact avec l'utilisateur et se présenter	Dire une formule de politesse, le nom du dépanneur, le nom et l'adresse de l'entreprise.
Evaluer la situation	Réaliser un inventaire visuel et détaillé des dégâts, accessoires et chargement.
Déterminer et annoncer les priorités à l'utilisateur	Présenter les premières actions envisagées Si le dépannage ne peut être effectué dans des conditions minimales de sécurité, le véhicule peut être déplacé vers un site plus propice à l'intervention. Si le dépanneur intervient le premier sur le site, il doit assurer la sécurité des personnes et y prévenir une détérioration de la situation.
Informers l'utilisateur et les passagers des règles de sécurité de base	Assurer la sécurité des personnes.
Baliser le lieu pour isoler le véhicule et signaler sa présence	
Prévenir les services compétents	

## PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES ET LES INFORMATIONS DE L'USAGER

<b>Caractéristiques fonctionnelles</b>	<b>Niveau de performance requis</b>
Prendre contact avec l'utilisateur	Se faire confirmer les problèmes. Surveiller le comportement de l'utilisateur et des passagers, les rassurer si nécessaire.
Prendre en considération et analyser les attentes de l'utilisateur	Encourager l'utilisateur à exprimer ses besoins, écouter et prendre en compte ses attentes.

## FAIRE UN DIAGNOSTIC

<b>Caractéristiques fonctionnelles</b>	<b>Niveau de performance requis</b>
Ecouter la description de l'incident faite par l'utilisateur	Ecoute attentive.
Inspecter le véhicule	Les interventions doivent être réalisées en protégeant le véhicule : pose de protection sur le sol, le siège, le volant.
Utiliser le matériel de diagnostic	Le dépanneur doit connaître et maîtriser les phases du diagnostic.
Mettre en œuvre les méthodes et techniques de recherche de panne	Disposer et utiliser les arborescences pour l'identification des origines de panne.
Identifier le type de panne	Confirmer le diagnostic.

## CHOISIR UNE SOLUTION AVEC L'USAGER

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Réparer sur place les incidents mineurs	
Pour les réparations non réalisables sur place dans des conditions de travail et de sécurité satisfaisantes ou demandant des délais d'intervention supérieurs à 30 mn, le dépanneur doit donner le choix à l'utilisateur entre :	
La conduite du véhicule à son garage	Annoncer clairement le coût de la réparation.
La conduite du véhicule à un garage du choix de l'utilisateur	Le dépanneur doit avoir dans tous ses véhicules une liste des réparateurs de sa zone d'intervention ou dans un rayon de 50 km de son atelier, avec nom, adresse et numéro de téléphone et avec mention des marques des concessions, ou agents, classés par ordre alphabétique, ainsi qu'une carte routière du secteur. Il doit fournir à la demande du client le coût de l'évacuation jusqu'aux garages, dans un rayon de 50 km.
La conduite du véhicule en tout autre lieu choisi par l'utilisateur	Indiquer dans ce cas, le coût supplémentaire à régler lorsque le transport du véhicule s'effectue à plus de 5 km de la sortie de la voie express.
Prévenir la compagnie d'assistance si elle existe	Obtenir un numéro de dossier.
Rédiger et faire signer l'ordre d'intervention par l'utilisateur	

## REALISER LE DEPANNAGE

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Réaliser l'intervention sur place pour tous les incidents mineurs	Quand les conditions le permettent, le dépanneur doit prendre en charge sur place les incidents mineurs qui peuvent être résolus dans un délai moyen de 30 minutes.
L'exécution du dépannage doit comprendre les actions suivantes : Rechercher les fonctions défectueuses, les pièces impliquées et apprécier leur degré d'usure	Informar l'utilisateur de l'analyse faite sur les fonctions défectueuses.
Protéger les intérêts de l'utilisateur à l'égard du contrat d'entretien ou de la garantie du véhicule	Prévenir l'utilisateur des risques encourus en cas d'intervention.
Préconiser des réparations complémentaires préventives en expliquant les actions nécessaires et urgentes	Présenter la nature des opérations à effectuer. Faire prendre conscience à l'utilisateur des degrés d'urgence.
Inscrire sur l'ordre d'intervention les défauts connexes à l'incident constatés et les restrictions relatives à l'utilisation du véhicule dépanné.	
Nettoyer l'emplacement si nécessaire	Balayage. Si le nettoyage est très important, il est nécessaire que le dépanneur avertisse le gestionnaire de la voirie
Informar l'utilisateur des travaux effectués	Remettre à l'utilisateur les pièces remplacées s'il y en a.
Facturer l'intervention	Faire signer par l'utilisateur une éventuelle décharge de responsabilité. Réaliser et présenter une facture détaillée. Expliquer et commenter la facture Accepter les règlements en espèces, par chèque, carte de crédit ou lettre de crédit vérifiées.
A la demande de l'utilisateur, afin de lui permettre de repartir impérativement, le dépanneur peut effectuer un dépannage ayant un caractère provisoire. Il est alors tenu d'informer l'utilisateur du caractère provisoire et des limites de l'intervention. Le dépanneur se réserve le droit de ne pas intervenir sur place si la sécurité du véhicule ou des personnes est engagée.	Après en avoir informé oralement l'utilisateur, le dépanneur doit préciser sur le bon d'intervention : -la demande expresse de l'utilisateur d'avoir un dépannage à caractère provisoire -les risques présentés par une telle intervention -les conditions d'utilisation du véhicule

## EVACUER LE VEHICULE

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Choisir la destination avec l'utilisateur	L'utilisateur a la liberté du choix de la destination. Informez clairement au préalable l'utilisateur du nom du garage, de la distance et du coût de l'évacuation.
Faire un état des lieux	En cas d'accident ou de détérioration extérieure visible réaliser un rapide état des lieux écrit sur l'ordre d'intervention.
Informez l'utilisateur sur les conditions de réalisation de l'évacuation	Information sur la méthode d'évacuation et lorsqu'il sort du périmètre d'intervention, le garage a l'obligation d'informer l'utilisateur du coût supplémentaire de la distance.
Réaliser l'évacuation	Le camion d'évacuation doit être propre à l'intérieur (sol et sièges dégraissés et aspirés).
Participer à l'organisation du transfert des passagers	
Offrir un lieu dédié aux personnes dépannées	Salle avec chauffage, avec au moins trois chaises et un téléphone, un lavabo, des toilettes propres, une fontaine à eau, un chauffe-biberon, un chauffe-plats (micro-ondes).
Aider à la poursuite du voyage ou à la recherche d'un hôtel si besoin	Relation avec le donneur d'ordre s'il intervient. Mise à disposition d'une liste d'hôtels de proximité avec nom, numéro de téléphone, lieu, distance.
Dans le cadre d'une réparation, c'est la réglementation en vigueur qui s'applique.	
Assurer une zone d'entreposage des véhicules	Disposer d'emplacement en dehors de la voie publique pour au moins 2 véhicules.
Informez le client sur les délais de l'intervention	

## **ENSEMBLE DOCUMENTAIRE DESTINE A L'USAGER**

### **I Le descriptif des tarifs pratiqués**

L'information sur les tarifs pratiqués est réglementée par arrêté du 27 mars 1987. Les documents destinés à l'utilisateur, affichés dans le véhicule, doivent être lisibles, mis à jour, clairs et complets.

### **II La facture ou note de frais (conforme au modèle annexé)**

La fiche d'intervention et la facture peuvent être un même document.

# ANNEXE C

## **INFORMATION DE L'USAGER : Affichage de documents dans les véhicules**

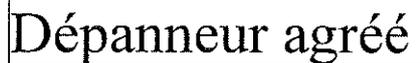
Les dépanneurs agréés doivent obligatoirement apposer sur tout véhicule participant aux interventions de dépannage-remorquage

- 1- la mention « dépanneur agréé »
- 2- les barèmes de prix unitaires

### **Mention « dépanneur agréé »**

La mention dépanneur agréé est affichée en haut du pare-brise, de manière analogue à un bandeau pare-soleil, suivant le modèle :

Un stick (autocollant) sera mis en place.



Dépanneur agréé



Dimensions : largeur pare brise

Couleurs : fond translucide orange, lettres et symboles blanc



# ANNEXE E

Caractéristiques et équipement du véhicule de dépannage (à remplir par le candidat)

Nom prénom (ou raison sociale)

.....  
.....

Adresse

.....

Type de véhicule de dépannage (marque et caractéristiques portées sur la carte grise) :

.....

Équipement du véhicule : (répondre par oui ou par non)

- Extincteur :
- Baudriers
- Cônes K5a
- Affichage prix
- Pelle balai
- Double cabine
- Radio téléphone
- Produits absorbants

Le soussigné.....  
Certifie exacts les renseignements portés ci-dessus

Signature

A..... le.....